

Verslag Kennisnetwerk wijkverpleegkundigen: Verhalen en tips over grenzen aan zorg

6 oktober 2020, o.l.v. Lausanne Mies

Grenzen stellen in Coronatijd

We starten de bijeenkomst met een rondje onder de deelnemers over hun ervaringen met het stellen van grenzen in je werk:

'Als casemanager veel crisisopnames moeten regelen, omdat mensen omvallen. De grens waar ik tegenaan loop is dat ik geen tijd heb voor andere zorg. Ik kom continu tijd tekort.'

'In het specialistisch team vallen mensen uit waar geen vervanging voor is. We moeten elkaar vervangen en ik doe er alles aan om zelf niet uit te vallen. Voel me erg verantwoordelijk en wil zelf niet besmet worden, maar zeker ook anderen niet besmetten. Mijn contacten heb ik tot een minimum beperkt.'

'Cliënten zegden zorg af uit angst, maar gezondheid ging doordat ze langdurig geen zorg kregen achteruit. Daardoor is er nu toegenomen werkdruk.'

'Overbelasting bij collega's, omdat medewerkers met een chronische aandoening geen coronapatiënten verzorgen.'

'Eenzaamheid cliënten neemt toe door minder contacten en claimen daardoor zorgverleners. Lastig! Zet mijn telefoon uit om niet lastig gevallen te worden. '

Verhalen

1. Jonge man was in zorg voor wondje, maar zijn eigen gedrag belemmert de genezing

Door dit gedrag genas het wondje niet en duurde de zorg veel langer dan nodig was. Hij liet ook collega's vaak niet binnen. Op advies van de huisarts is de zorg gestopt, maar na 1 maand kwam de man weer in zorg, in zijn gedrag was echter niets veranderd. De man krijgt wel psychiatrische zorg, maar neemt zijn medicatie niet in. Ook de psychiatrische zorg is al tijden niet binnen geweest.

Het team en de wijkverpleegkundige willen wel zorg geven, maar het voelt niet goed. Er is toen weer een zorgweigeringsprocedure gestart.

Wat voelde de wijkverpleegkundige: Ze was erg geïrriteerd, reageerde niet professioneel op de zus van meneer. Die legde het probleem bij haar neer, dat heeft de wijkverpleegkundige niet geaccepteerd.

Wat heeft ze gedaan? Ze communiceert met huisarts: hoe gaan we verder. Dit is een herkenbaar probleem.

Welke grenzen zien we hier?

- Professionele grenzen: wat doe je als een cliënt niet meewerkt aan de behandeling?
- Persoonlijke grenzen: voor niets langs gaan, niet binnen gelaten worden.
- Financiële grenzen: onnodige zorg.

Reactie van het netwerk: Goed hoe ze dit beschrijft en naar zichzelf kijkt. Ze laat zelfreflectie zien.

2. Cliënt met dementie.

In deze situatie is de cliënt niet het probleem, maar de partner. Hij zegt dat hij overbelast is, maar kan het niet loslaten. Hij vindt accepteren van professionele zorg lastig, bemoeit zich daar ook mee. Meneer geeft de wijkverpleegkundige de schuld en wil een klacht indienen: 'jij doet het niet goed'. De wijkverpleegkundige heeft toen het gesprek gestopt en het gesprek via de casemanager laten lopen. Meneer was het hier niet mee eens. Erg moeilijke situatie.

Wat voelde de wijkverpleegkundige: Irritatie, hierdoor raakte mevrouw ook geïrriteerd en de partner vervolgens ook. De wijkverpleegkundige werd ook boos.

Wat heeft ze gedaan? Er zijn veel afspraken gemaakt. Ze is het gesprek aangegaan, maar man blijft dit gedrag vertonen. Iedereen op de hoogte. Zoveel mogelijk vaste mensen inzetten.

Welke grenzen zien we hier?

- Professionele grenzen: meneer bemoeit zich met jouw werk, waardoor je de zorg niet goed kunt uitvoeren. Bovendien vertrouwt meneer de wijkverpleegkundige niet.
- Meneer houdt zich niet aan afspraken.

Reactie van het netwerk: Wordt er gekeken of meneer geholpen kan worden om de situatie te accepteren? Dit heeft de huisarts geprobeerd. Meneer weet echter alles beter. Is hier wellicht sprake van narcisme?

3. Collega die fouten maakt

In een specialistisch team moet je meerdere dagen aanwezig zijn om het reilen en zeilen van het team te kunnen volgen. Er is veel onderlinge communicatie nodig. Eén collega wilde op een gegeven moment alleen avonddiensten draaien. Aangezien je in de avond alleen werkt, kost het veel moeite om bij te blijven. Daarnaast ging ze ernaast ook een opleiding volgen. Het werd steeds duidelijker dat werken ondergeschikt was aan al het andere in haar leven. Hierdoor ging ze fouten maken en haalde ook de praktische toetsen niet. Ze hebben alles op alles gezet om haar bij te krijgen wat betreft vaardigheden. De band met het team werd steeds minder goed. Toen maakte ze een grote fout met letsel als gevolg.

Wat voelde de wijkverpleegkundige: Verteller lag er van wakker en had pijn in haar buik. Voelde een grote verantwoordelijkheid. Haar manager had medelijden met collega (gaf op afstand leiding).

Wat heeft ze gedaan? De wijkverpleegkundige is naar de leidinggevende gegaan en heeft verteld wat ze ervan dacht. Toen werd het een zaak van de inspectie. Er kwam een externe coach: de collega in kwestie bagatelliseerde de zaak en toen is het vertrouwen in haar opgezegd. Teamleden zijn aarzelend mee gegaan en ze is ontslagen.

Erg lang pad geweest, eigenlijk heeft het allemaal veel te lang geduurd. De wijkverpleegkundige wilde het in eerste instantie graag zelf oplossen en heeft zichzelf dus een zware taak gegeven. Door ondersteuning van haar leidinggevende te vragen heeft ze dat wat verlicht.

Welke grenzen zien we hier?

- Professionele grens: kwaliteit van zorg in het gedrang.
- Persoonlijke grens: Een collega verraden doe je niet.

Reactie netwerk: Vraagt of de wijkverpleegkundige zich gesteund voelde door het team. Eigenlijk niet. Ze miste in eerste instantie ook de steun van de teammanager die verder afstaat.

4. Een claimende cliënt

Verteller heeft in een bepaalde route een cliënt die haar heel erg claimt. Staat haar altijd op te wachten en koopt cadeautjes voor haar, belt als ze niet is geweest, omdat hij haar wat wil vertellen. Hij wil geen andere collega's, weigert zorg, etc.

Wat voelde de wijkverpleegkundige? Ze voelt zich niet onveilig, maar het claimen en het gedrag van meneer niet prettig.

Wat heeft ze gedaan? Ze geeft duidelijk haar grenzen aan, vindt zijn gedrag erg irritant. Zij heeft aangegeven dat ze dit niet fijn vindt. Ze wil er eigenlijk niet meer naar toe. Gaat nog 1x in de week. Ze heeft dit bespreekbaar gemaakt bij de teamleider. Hij gaat echter maar door. Meneer houdt zich niet aan afspraken.

Welke grenzen zien we hier?

- Professionele grens: meneer vraagt meer zorg en aandacht dan gerechtvaardigd is.
- Persoonlijke grens: wijkverpleegkundige voelt zich overvraagd en wordt lastig gevallen.

Reactie kennisnetwerk: Hoe geeft ze de grenzen aan? Voelt zich niet onveilig. Wellicht helemaal niet meer gaan? Tip: anderen hebben in een soortgelijke situatie de zorg door de betreffende zorgverlener gestopt en uiteindelijk heeft hij toen toch zorg van anderen geaccepteerd. Aangeven dat je een zakelijke relatie wilt en daar passen al die cadeautjes niet in.

Resultaten Mentimeter

Wat is voor jou een grens?

Per situatie verschillend

Fysieke
overbelasting
Agressie
Discriminatie

Je houden aan je eigen normen en waarden. En werken vlg de regels en protocollen van de instelling en duidelijk zijn naar de ander zijn. Hoe jij hierin staat

Een grens is voor mij taken uitvoeren tot een bepaalde moment waar ik mij goed bij voel. Het niet overschrijden van mijn grens geeft mij rust en duidelijkheid

1. 'Grenzen zijn in iedere situatie anders'

Tips

- Zoek uit waar in jouw organisatie de formele grenzen liggen, zoals bijvoorbeeld bij agressie, discriminatie of fysieke belasting.
- Zoek voor die grenzen uit wat de afspraken zijn als je ze tegenkomt.
- Houd je altijd aan de protocollen van je organisatie, behalve als je daarvan beredeneerd af wilt wijken, omdat het in deze situatie anders moet.

In welke beroepsrol kom jij jouw grens vooral tegen?



2. *'Wijkverpleegkundige is te weinig zichtbaar in de wijk'*

Tips

- Baken tijd af in je agenda voor administratie, cliëntenzorg, regelzaken voor cliënten
- Zoek de balans in je taken en rollen. Dat houdt je werk ook leuk en afwisselend!

Op welk gebied loop jij vooral tegen grenzen aan?



3. *'Ik kom tijd tekort'*

Tips

- Kijken wat je zelf kan doen, i.p.v. het probleem bij anderen neerleggen.
- Tijd nemen i.p.v. haasten bij cliënten als het nodig is.

4. *'Soms moet ik dingen doen die niet stroken met mijn eigen normen en waarden'*

Tips

- Je hoeft niet mee te werken als iets tegen jouw persoonlijke overtuiging ingaat, bijv. het meewerken aan euthanasie. Zorg er wel altijd voor dat de cliënt/bewoner niet in de kou komt te staan daardoor. Verwijs bijv. door naar een collega.
- Ga het gesprek aan met andere hulpverleners als hun zorg tegen jouw normen en waarden indruist, zoals een huisarts die te lang doorgaat met onnodige zorg.

5. *'Die cliënt claimt me en geeft me cadeautjes'*

Tips

- Geef de cliënt aan dat je alleen een zakelijke relatie wilt en daar passen al die cadeautjes niet in. Bespreek dit ook met je collega's en je leidinggevende.
- Bespreek met je collega's dat jij er niet meer naar toe gaat.
- Houd de relatie 'schoon': geef 'ik'-boodschappen, benoem je observatie tijdig en scheid hierin feiten en gevoelens.

Hoe signaleer jij grenzen in jouw werk?

Mentimeter



5. *'Ik voel me slecht of wordt snel boos als ik een grens overga'*

Tips

- Wat zijn signalen die je serieus moet nemen:
 - ✓ Spanning
 - ✓ Hoofdpijn
 - ✓ Kan werk niet loslaten
 - ✓ Onrust
 - ✓ Irritatie
 - ✓ Je voelt het in je lijf
 - ✓ Je merkt dat je anders gaat communiceren
- Vertrouw altijd op je eigen gevoel: als je het idee hebt dat je een grens overschrijdt is dat voor jou ook zo. Communiceer daarover en leer jezelf om dit gevoel te herkennen. Technieken als mindfulness kunnen je hierbij ondersteunen.

6. 'Ik kan niet zo goed nee zeggen'

Tips

- Zeven manieren om nee te zeggen:

Tips voor jou

7 manieren om nee te zeggen

1. Wat een goed idee, maar mijn antwoord is **nee**
2. Het spijt me, ik ga **nee** zeggen
3. Sorry, maar dit is **niet** iets voor mij
4. Ik zie dat helaas **niet** zo zitten
5. Ik wil je graag helpen, maar vind dat **niet** zo leuk om te doen
6. Ik zeg **nee** voor nu, maar laat het weten als het verandert
7. Lief dat je vraagt, maar ik zeg helaas **nee**

Speciaal voor verzorgenden en (wijk-)verpleegkundigen
Bron: Evareo®

Meer tips?
www.vki.nut

Wat is jouw voornemen na dit Kennisnetwerk?

Mentimeter

doorgaan met nee zeggen
grenzen blijven aangeven
jezelf niet voorbij lopen
duidelijkheid naar andere
luisteren naar mijzelf
nee zeggen
duidelijk zijn
luister naar mijn lichaam
team bij praten
workshop mog organiseren
gevoelens bespreken
naar mijn lijf luisteren
duidelijk zijn in waarom